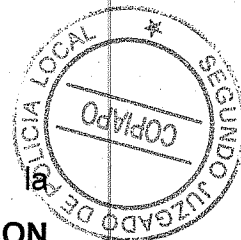


f. cinto arce / 1520

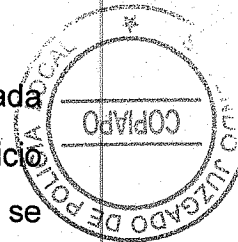
Copiapó, seis de septiembre de dos mil diecinueve.



VISTOS Y TENIENDO PRESENTE: 1) Que en lo principal de la presentación de fojas 14 rola denuncia infraccional presentada por don **WILSON REINALDO DAZA ESTAY**, cédula de identidad N° 9.420.950-1, domiciliado en calle José Vicente Blanco N° 2089, de esta ciudad, en contra de "**FALABELLA**", representada por doña **MARLENE CARRILLO**, cuya cédula nacional de identidad y profesión u oficio se ignora, domiciliados en calle Maipú N° 110, de esta ciudad, por haber incurrido en actuaciones que constituyen abierta infracción a los artículos 3 letras a), d) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Narra como fundamento de la denuncia que al revisar el estado de cuenta del mes de octubre con fecha de pago el día 05 de noviembre de 2018 encuentra siete cuentas que no ha realizado (sic), dichas cuentas pertenecerían a las empresa "LOGITRAVEL" y "EDREAMS" con montos de \$ 217.026, \$ 89.676, \$ 121.445, \$ 242.905, \$ 60.726, \$ 242.905 y la ultima de \$ 215.480. el día 03 de noviembre de 2018 señala que realizó reclamo en la Tienda Falabella de esta ciudad, recibiendo una respuesta negativa – servicio al cliente solicitud N° 1-54871800506 con fecha 11 de diciembre de 2018 - y se le informa que los cargos reclamados no serán rebajados de su cuenta. Agrega que recibió una llamada telefónica para dar los detalles de su reclamo y le hacen ver que como hay un descuento yo tendría que haber facilitado la tarjeta y las claves, por lo que les aclara que todas las compras realizadas por él las ha hecho a través de fonocompras, ya que asegura nunca pudo realizarlas con la clave porque se la rechazaba. Indica que el día 13 de noviembre de 2018 realizó un reclamo en SERNAC N° R2018C2573824 y FALABELLA le hace llegar la misma respuesta, en cuanto a que los cargos tendría que asumirlos él. Asegura que ha pagado todos los estados de cuenta que ha recibido, pero no puede pagar los que les han llegado y de los cuales no reconoce las compras realizadas, que además asegura son internacionales y están en euro (sic). Que funda su acción en los artículos 3 letras a), d) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Por el primer otrosí del libelo y fundado en los mismos hechos

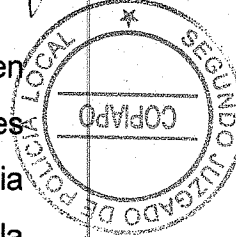
f. cinco once / 111

que argumenta en la denuncia, demanda civilmente a **FALABELLA**, representada legalmente por doña **MARLEN CARRILLO**, cuyo RUT y profesión u oficio desconoce, domiciliados en calle Maipú N° 110, de esta ciudad, solicitando se condene a ésta al pago de una indemnización de \$ 1.000.000, de daño moral, en atención a que este problema le ha ocupado tiempo en trámites, denuncias, stress, malos ratos, preocupación y gastos en documentación. Además como daño material lo circunscribe al cobro de las cuentas indebidas, intereses y gastos de cobranza, solicitando al Tribunal elimine los cobros indebidos efectuados por compras no realizadas y los intereses y cobros asociados. Acompaña por el segundo otrosí de su libelo documentos consistentes en: **a)** Formulario de desconocimiento de transacción de fecha 03 de noviembre de 2018; **b)** Respuesta de FALABELLA N° solicitud 1-54871800506; **c)** Denuncia a SERNAC caso N° R2018C2573824 de fecha 13 de noviembre de 2018; **d)** Respuesta de Falabella de fecha 21 de noviembre de 2018; **e)** Estado de cuenta de Falabella de mes de octubre; y **f)** Denuncia PDI I. Interino 1823931. En el tercer otrosí solicita tener presente al Tribunal que comparece personalmente en la presente causa, sin patrocinio de abogado habilitado. En el cuarto otrosí solicita se designe receptor ad hoc. **2)** A fojas 20 rola resolución del Tribunal acogiendo la denuncia infraccional y demanda civil. **3)** A fojas 35 rola presentación del Director Regional de SERNAC, quien en lo principal se hace parte de la presente causa en atención a que atendía la gravedad y trascendencia afecta el interés general de los consumidores. Por el primer otrosí solicita tener presente que su calidad de Director Regional del Servicio se encuentra acreditada, mediante Resolución N° 405/344/2018 de fecha 14 de junio de 2018. Por el segundo otrosí solicita tener por acompañados los documentos consistentes en: **a)** Resolución exenta RA N° 405/344/2018 de fecha 14 de junio de 2018 que establece el orden de subrogancia del Servicio Nacional del Consumidor; y **b)** Resolución N° 197 de fecha 18 de diciembre de 2013 que establece las facultades de los Directores Regionales del SERNAC. Por el tercer otrosí solicita tener presente que en su calidad de abogado habilitado para el ejercicio profesional, asume personalmente el patrocinio y poder de la presente causa y por el cuarto otrosí, solicita se designe receptor judicial ad



f. auto doce / 112

hoc. 4) A fojas 38 rola resolución del Tribunal teniendo como parte al SERNAC en la presente causa. 5) A fojas 43, 44 y 45 rolan estampados receptoriales notificando de la solicitud de SERNAC de hacerse parte y de la denuncia infraccional y demanda civil a la denunciada. 6) A fojas 54 rola presentación de la denunciada y demandada civil que en lo principal contesta, señalando como primer término que niega toda responsabilidad en los hechos expuestos en la acción infraccional interpuesta y además, no les consta la veracidad de los hechos. Además controvierte todos los hechos expuestos. Sostiene que el demandante de autos y SERNAC dedujeron las acciones en contra de tiendas Falabella, lo que correspondería a FALABELLA RETAIL S.A. que es una sociedad comercial del giro del Retail y no tiene la administración o emisión de tarjetas de crédito. Por lo anterior y luego de analizar someramente la legitimación activa y pasiva, señala que no se vislumbra de qué manera la denunciada sea responsable de los hechos ilícitos señalados en la denuncia y que por tal motivo, deberían ser rechazadas. Agrega en segundo término señala que el denunciante estaría solicitando que en materia infraccional se condene a Falabella Retail S.A. al máximo de las multas que contempla la Ley N° 19.496 y además SERNAC también solicita al Tribunal la misma condena y por los mismos hechos, lo que significaría que se estaría solicitando que la denunciada sea dos veces condenada por el mismo hecho, lo que – a juicio de la denunciada – quebrantaría el principio jurídico el non bis in ídem. Agrega que en atención a lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil ni el denunciante ni demandante han aportado al proceso antecedentes que hagan presumir los hechos denunciados, debiendo el actor soportar la carga de la prueba. Sostiene que en cuanto al vínculo de causalidad, para que exista responsabilidad civil no se requiere solo de la existencia de una falta y de un perjuicio, sino de la existencia de un vínculo de causalidad para que los perjuicios sean consecuencia exclusiva de esa falta. Agrega que el denunciante no ha aportado al proceso antecedente alguno que haga presumir que los hechos denunciados hayan ocurrido efectivamente, de la forma en que señala y que se deban a la negligencia de la denunciada, así como no ha probado la efectividad de los perjuicios reclamados. En cuanto a las indemnizaciones

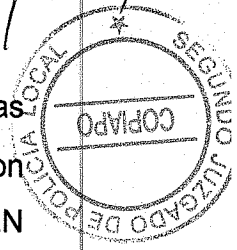


f. quinto fuece / 1113



impetradas, sostiene que el actor por concepto de daño material solicita se eliminen los cobros indebidos efectuados por compras no realizadas a LOCITRAVEL y EDREAMS así como los intereses y cobros asociados, sin embargo aclara que no tiene como giro comercial el de administrar tarjetas de crédito ni otorgarlas. Agrega que las indemnizaciones deben evaluarse prudencialmente por los Tribunales, considerando el daño causado y los antecedentes que obren en autos. Sostiene además que el actor ha solicitado como daño moral la suma de \$ 1.000.000, que debe ser probado, haciendo mención a una serie de fallos que dicen relación con dicho daño y que las indemnizaciones deben evaluarse prudencialmente por los Tribunales, tomando en consideración el daño causado y antecedentes de que se dispone en autos, lo que debe ser acreditado por el actor. Por otra parte agrega que el monto de la indemnización solicitada es totalmente desproporcionado en cuanto a lo que han considerado nuestros Tribunales de Justicia, haciendo referencia a varias sentencias relacionadas con el tema en particular. Por el Primer Otrosí solicita se cite a absolver posiciones personalmente y sobre hechos propios al denunciante. Por el Segundo Otrosí solicita se oficie a Promotora CMR FALABELLA a objeto que informe sobre las transacciones desconocidas en autos, como fueron realizadas y si existe patrón de fraude (sic). Por el Tercer Otrosí, solicita tener presente que la personería del abogado don HÉCTOR SOLANO PIRONI para actuar en representación de FALABELLA RETAIL S.A. consta del mandato judicial otorgado y que se encuentra acompañado a fojas 46 y siguientes. Por el Cuarto Otrosí solicita tener presente que el abogado señalado anteriormente actuará personalmente en estos autos. Por el Quinto Otrosí, solicita actuar en calidad de agente oficioso en la causa y se le otorgue el plazo de 5 días con el fin que el abogado HÉCTOR SOLANO PIRONI ratifique lo obrado. 7) A fojas 68 rola comparendo de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil don WILSON DAZA ESTAY, de la parte denunciante SERNAC y de la parte denunciada y demandada civil FALABELLA RETAIL S.A. representada por doña KAREN TORRES NAVEA. 8) A fojas 71 rola oficio N° 423/2019 de fecha 08 de febrero de 2019 en el que solicita se informen

f. auto catorce / 14 y



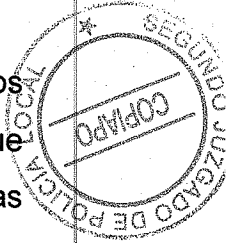
las transacciones efectuadas en la tarjeta del denunciante, como fueron realizadas y si existe patrón de fraude. 9) A fojas 72 el abogado de la denunciada don HÉCTOR SOLANO PIRONI ratifica todo lo obrado por la abogada doña KAREN TORRES NAVEA y por el otrosí, le confiere poder con las mismas facultades a él conferidas. 10) A fojas 74 rola presentación de la denunciada objetando documentos y efectuando observaciones. 11) A fojas 75 rola resolución del Tribunal, otorgando traslado. 12) A fojas 79 rola presentación del abogado de SERNAC evacuando traslado conferido. 13) A fojas 83 de autos rola resolución del Tribunal. 14) A fojas 87 rola resolución del Tribunal teniendo por evacuado el traslado conferido a fojas 75 de autos, en rebeldía del denunciante don WILSON DAZA ESTAY. 15) A fojas 91 rola certificado de la Sra. Secretara del Tribunal, señalando que no existen diligencias pendientes.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

I.- EN CUANTO A LA PARTE INFRACCIONAL.

PRIMERO: Que en lo principal de la presentación de fojas 14 rola denuncia infraccional presentada por don **WILSON REINALDO DAZA ESTAY**, cédula de identidad N° 9.420.950-1, domiciliado en calle José Vicente Blanco N° 2089, de esta ciudad, en contra de **"FALABELLA"**, representada por doña **MARLENE CARRILLO**, cuya cédula nacional de identidad y profesión u oficio se ignora, domiciliados en calle Maipú N° 110, de esta ciudad, por haber incurrido en actuaciones que constituyen abierta infracción a los artículos 3 letras a), d) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Narra como fundamento de la denuncia que al revisar el estado de cuenta del mes de octubre con fecha de pago el día 05 de noviembre de 2018 encuentra siete cuentas que no ha realizado (sic), dichas cuentas pertenecerían a las empresa **"LOGITRAVEL"** y **"EDREAMS"** con montos de \$ 217.026, \$ 89.676, \$ 121.445, \$ 242.905, \$ 60.726, \$ 242.905 y la ultima de \$ 215.480. el día 03 de noviembre de 2018 señala que realizó reclamo en la Tienda Falabella de esta ciudad, recibiendo una respuesta negativa – servicio al cliente solicitud N° 1-54871800506 con fecha 11 de diciembre de 2018 - y se le informa que los cargos reclamados no serán

f. cinco quince / 115

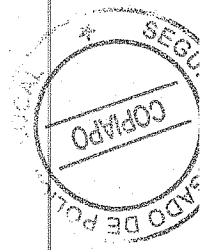


rebajados de su cuenta. Agrega que recibió una llamada telefónica para dar los detalles de su reclamo y le hacen ver que como hay un descuento yo tendría que haber facilitado la tarjeta y las claves, por lo que les aclara que todas las compras realizadas por él las ha hecho a través de fonocompras, ya que asegura nunca pudo realizarlas con la clave porque se la rechazaba. Indica que el día 13 de noviembre de 2018 realizó un reclamo en SERNAC N° R2018C2573824 y FALABELLA le hace llegar la misma respuesta, en cuanto a que los cargos tendría que asumirlos él. Asegura que ha pagado todos los estados de cuenta que ha recibido, pero no puede pagar los que les han llegado y de los cuales no reconoce las compras realizadas, que además asegura son internacionales y están en euro (sic). Que funda su acción en los artículos 3 letras a), d) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

SEGUNDO: Que SERNAC se hizo parte de la denuncia infraccional, fundado en los mismos hechos que sirven de fundamento en la denuncia.

TERCERO: Que la denunciada al contestar la denuncia señala como primer término que niega toda responsabilidad en los hechos expuestos en la acción infraccional interpuesta y además, no les consta la veracidad de los hechos. Además controvierte todos los hechos expuestos. Sostiene que el demandante de autos y SERNAC dedujeron las acciones en contra de tiendas Falabella, lo que correspondería a FALABELLA RETAIL S.A. que es una sociedad comercial del giro del Retail y no tiene la administración o emisión de tarjetas de crédito. Por lo anterior y luego de analizar someramente la legitimación activa y pasiva, señala que no se vislumbra de qué manera la denunciada sea responsable de los hechos ilícitos señalados en la denuncia y que por tal motivo, deberían ser rechazadas. Agrega en segundo término que el denunciante estaría solicitando que en materia infraccional se condene a Falabella Retail S.A. al máximo de las multas que contempla la Ley N° 19.496 y además SERNAC también solicita al Tribunal la misma condena y por los mismos hechos, lo que significaría que se estaría solicitando que la denunciada sea dos veces condenada por el mismo hecho, lo

f. quinto sucesivo / 126



que – a juicio de la denunciada – quebrantaría el principio jurídico el non bis in ídem. Agrega que en atención a lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil ni el denunciante ni demandante han aportado al proceso antecedentes que hagan presumir los hechos denunciados, debiendo el actor soportar la carga de la prueba. Sostiene que en cuanto al vínculo de causalidad, para que exista responsabilidad civil no se requiere solo de la existencia de una falta y de un perjuicio, sino de la existencia de un vínculo de causalidad para que los perjuicios sean consecuencia exclusiva de esa falta. Agrega que el denunciante no ha aportado al proceso antecedente alguno que haga presumir que los hechos denunciados hayan ocurrido efectivamente, de la forma en que señala y que se deban a la negligencia de la denunciada, así como no ha probado la efectividad de los perjuicios reclamados.

CUARTO: Que la parte denunciante acompañó documentos consistentes en a) Formulario de desconocimiento de transacción de fecha 03 de noviembre de 2018; b) Respuesta de FALABELLA N° solicitud 1-54871800506; c) Denuncia a SERNAC caso N° R2018C2573824 de fecha 13 de noviembre de 2018; d) Respuesta de Falabella de fecha 21 de noviembre de 2018; e) Estado de cuenta de Falabella de mes de octubre; y f) Denuncia PDI I. Interino 1823931, que rola de fojas 1 a 13 de autos y copia simple de correo electrónico de fecha 07 de febrero de 2019, en el que se le informa que los cargos que han sido reclamados serán anulados dentro del plazo de 7 días, documento que rola a fojas 67 de autos.

QUINTO: Que la parte de SERNAC se hizo parte de los mismos documentos que acompañó el denunciante.

SEXTO: Que la parte denunciada no acompañó documentos.

SÉPTIMO: Que las partes no rindieron prueba testimonial.

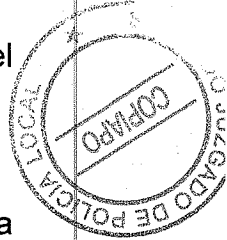
f. cunto ovesi sette / 157

OCTAVO: Que, se rindió prueba confesional solicitada por la denunciada en el mismo comparendo decretado en autos.

NOVENO: Que al analizar los antecedentes aportados en autos, se repara en la existencia de un vinculo contractual entre consumidor y proveedor, como aquella establecida en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, específicamente en su artículo 1, resultando aplicable la normativa allí establecida.

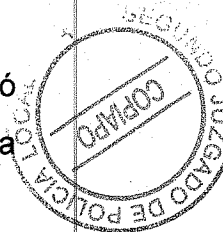
DÉCIMO: Que al ser aplicable la normativa de la Ley N° 19.496, esta sentenciadora debe fallar conforme a las normas de la sana critica, de acuerdo a lo prescrito en el artículo 14 de la Ley N° 18.287 que establece Procedimientos ante los Juzgados de Policía Local, debiendo expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en virtud de las cuales rechace o acoja la denuncia respetiva. En base a lo anterior y de acuerdo al merito de los antecedentes, especialmente a los documentos acompañados por el denunciante, se advierten las transacciones que desconoce el actor y que asegura la denunciada fueron realizadas por éste. Sin embargo, en el Oficio N° 1583/2019 de fecha 19 de junio de 2019 es la misma denunciada la que reconoce que las transacciones no son habituales de acuerdo al perfil del cliente y que por tal razón solicitaron al comercio en el que se efectuaron esas operaciones, diera mayor información y detalle de las compras, sin obtener hasta ahora respuesta satisfactoria. Sin embargo, aseguran que se rebajaron los cargos en la cuenta del cliente y que ésta estaría regularizada, adjuntando una fotografía simple de dichas operaciones.

DECIMOPRIMERO: Que dicho lo anterior, es posible deducir por esta sentenciadora que la denunciada cometió infracción a las normas invocadas, específicamente al artículo 3 letra d) que dice relación con la seguridad en el consumo, al vulnerarse los sistemas de seguridad que debiera mantener la denunciada respecto a las operaciones que se registren por medios electrónicos,



f. cunto oveciocho / 218

como en el caso sub lite, operaciones que por lo demás esta ultima incluso señaló no son habituales en el comportamiento del consumidor afectado y que por esa razón, habrían sido reversadas, sin que exista evidencia hasta ahora de aquello.



DECIMOSEGUNDO: Que además, el proveedor ha infringido el artículo 23 de la Ley N° 19.496, ya que en su posición de proveedor – siendo ésta mejorada con respecto a la del consumidor - conocedor de los servicios que presta o de los productos que vende, al prestar el servicio lo hizo negligentemente, puesto que se realizaron transacciones en la cuenta del cliente sin su consentimiento y sin embargo, fueron igualmente cargadas, existiendo un reconocimiento expreso del mismo proveedor, al señalar que dichas transacciones no son habituales en el comportamiento del consumidor afectado.

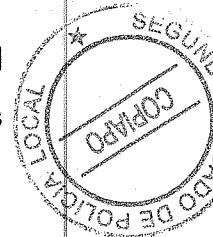
DECIMOTERCERO: Que necesario es además pronunciarse acerca de lo señalado por la denunciada, en cuanto a que el actor estaría denunciando a una persona jurídica diversa de la que correspondería, lo que será rechazado, ya que el consumidor no dispone de dicha información, sino el proveedor, información que por mandato legal debe mantener al público en los mismos locales donde fueron adquiridos los productos o prestados los servicios, como lo dispone el artículo 50 D) de la Ley.

II. EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL

DECIMOCUARTO: Que la parte denunciante por el primer otrosí del libelo y fundado en los mismos hechos que argumenta en la denuncia, demanda civilmente a **FALABELLA**, representada legalmente por doña **MARLEN CARRILLO**, cuyo RUT y profesión u oficio desconoce, domiciliados en calle Maipú N° 110, de esta ciudad, solicitando se condene a ésta al pago de una indemnización de \$ 1.000.000, de daño moral, en atención a que este problema le ha ocupado tiempo en trámites, denuncias, stress, malos ratos, preocupación y gastos en documentación. Además como daño material lo circunscribe al cobro de

f. cuto quecuorel / 1229

las cuentas indebidas, intereses y gastos de cobranza, solicitando al Tribunal elimine los cobros indebidos efectuados por compras no realizadas y los intereses y cobros asociados.

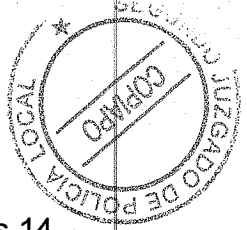


DECIMOQUINTO: Que la demandada al contestar la demanda civil, se limita a señalar que en cuanto a las indemnizaciones impetradas, el actor por concepto de daño material solicita se eliminen los cobros indebidos efectuados por compras no realizadas a LOCITRAVEL y EDREAMS así como los intereses y cobros asociados, sin embargo aclara que no tiene como giro comercial el de administrar tarjetas de crédito ni otorgarlas. Agrega que las indemnizaciones deben evaluarse prudencialmente por los Tribunales, considerando el daño causado y los antecedentes que obren en autos. Sostiene además que el actor ha solicitado como daño moral la suma de \$ 1.000.000, que debe ser probado, haciendo mención a una serie de fallos que dicen relación con dicho daño y que las indemnizaciones deben evaluarse prudencialmente por los Tribunales, tomando en consideración el daño causado y antecedentes de que se dispone en autos, lo que debe ser acreditado por el actor. Por otra parte agrega que el monto de la indemnización solicitada es totalmente desproporcionado en cuanto a lo que han considerado nuestros Tribunales de Justicia, haciendo referencia a varias sentencias relacionadas con el tema en particular.

DECIMOSEXTO: Que habiéndose acreditado la infracción como se señaló en los considerandos anteriores y teniendo como base el artículo 3 letra e) de la Ley N° 19.496, la demanda civil será acogida, condenándose al daño moral, monto que será regulado como se señalará.

Por estas consideraciones y apreciando los hechos y probanzas de acuerdo con las normas de la sana crítica establecida en el artículo 14° de la Ley 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, en relación con lo estipulado en los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y artículos 2314 y 2316 del Código Civil.

f. cunto multa / 120



SE RESUELVE:

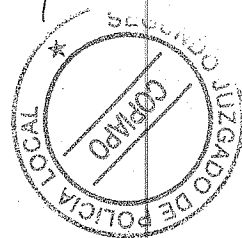
1° Que **SE ACOGE** la denuncia infraccional interpuesta en lo principal de fojas 14 por don **WILSON DAZA ESTAY**, cédula nacional de identidad N° 9.420.950-1, domiciliado en calle José Vicente Blanco N° 2089, de esta ciudad, en contra de "**FALABELLA**", representada por doña **MARLENE CARRILLO**, ambos domiciliados en calle Maipú N° 110, de esta ciudad, por haberse acreditado la comisión de la infracción denunciada, condenándose en consecuencia a esta última al pago de una multa de **QUINCE UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** según el valor de la Unidad Tributaria mensual al momento del pago efectivo, al haber incurrido en infracción a los artículos 3 letras d) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, atendido el deber de profesionalidad del proveedor, y la situación económica del infractor, al no haber mantenido las medidas de seguridad necesarias en el sitio web que dispone en Internet, sufriendo el denunciante con el cargo en su tarjeta de transacciones que no realizó, con las consecuencias materiales y morales que aquello resulta. Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días hábiles a contar de la fecha de notificación de esta sentencia, sufrirá el representante legal de la denunciada por vía de sustitución o apremio **QUINCE NOCHES** de reclusión, que se contará desde su ingreso al recinto penitenciario.

2° Que, la demanda civil será **acogida**, condenándose en consecuencia al demandado a las siguientes prestaciones;

- a) Se eliminen de la cuenta que mantiene el actor con la denunciada, todos aquellos cobros indebidos efectuados por compras que desconoce, en conformidad a al formulario de desconocimiento de transacciones que rola a fojas 1, intereses y cobros asociados;
- b) Daño moral, ascendiente a la suma de \$ 300.000, en atención a la situación vivida por el demandante, la que de no haber efectuado esos cobros indebidos la denunciada, no debería haber resistido ni tolerado.

f. cuto mutuo / 121

3° Que cada parte pagará sus costas.



NOTIFÍQUESE

Rol N° 8751.-/2018.-/

Sentencia dictada por doña **MÓNICA CALCUTTA STORMENZAN**, Juez del Segundo Policía Local de Copiapó. Autoriza doña **MARÍA JOSÉ HURTADO KTEISHAT**, Secretaria Abogada.